

Dokumen Karya Ilmiah | Tugas Akhir | Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3 | Fakultas Kesehatan | Universitas Dian Nuswantoro
Semarang | 2013

Analisa Kelengkapan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dibagian TPPRJ

SAULIS MUSTOFIROH

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 422200900856@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Program Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro
Semarang
2013

ABSTRAK

SAULIS MUSTOFIROH

Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dibagian TPPRJ RSUD Kayen “Pati periode 2012-2013

TPPRJ sering kali hanya dianggap sebagai tempat pendaftaran saja. Padahal ditempat inilah kontak pertama kali antara pasien dengan rumah sakit. Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif yaitu menggambarkan keadaan dari pengamatan dengan menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian adalah pasien yang mendaftar di TPPRJ tahun 2011 dengan sampel yang diambil adalah 87 sampel.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Pengumpulan data merupakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pasien berupa jawaban terhadap pertanyaan kuisisioner atau wawancara. Sedangkan pengolahan data dilakukan dengan editing, skoring, dan tabulasi dengan analisa data berupa analisa Diskriptif.

Dari hasil penelitian pada pelayanan petugas pendaftaran sebesar 90,8% pasien merasa puas. Keseluruhan jawaban dari masing-masing pertanyaan pelayanan petugas kepuasan tertinggi pada keramahan 73% puas, suasana pengantrian diloket 72,3% puas, kecepatan petugas 85% puas, cara petugas menyampekan informasi 60,9% puas, dan cara mendapatkan data 88,5% puas. Pada kondisi ruang tunggu sebesar 54% pasien merasa puas. Keseluruhan jawaban dari masing-masing pertanyaan kepuasan fasilitas pada jumlah tempat duduk yang tersedia 58,6%, fasilitas dalam kamar mandi (Wc) 66,6% dan pencahayaan diruang TPPRJ 82,8%. Ketidakpuasan terhadap fasilitas pada kenyamanan diruang tunggu sebesar 77%, kebersihan diruang tunggu sebesar 68,9%, fasilitas diruang tunggu sebesar 66,7% dan perlukah keberadaan fasilitas hiburan (tv) sebesar 72,2%.

Jadi hasil kuisisioner atau wawancara kepuasan pasien terhadap pelayanan di TPPRJ sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan di TPPRJ. Dan sebagiannya lagi menyatakan tidak puas, diharap pihak rumah sakit memberi fasilitas lagi demi kenyamanan pasien.

Kata kunci : TPPRJ, Kepuasan, Pelayanan Petugas, Fasilitas Petugas

Kepustakaan : 7 buah

Kata Kunci : TPPRJ, Kepuasan, Pelayanan Petugas, Fasilitas Petugas

**Patient Satisfaction Analysis of Quality of Service TPRJ RSUD
Section Kayen “ Pati periode 2012-2013**

SAULIS MUSTOFIROH

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 422200900856@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Studies Diploma Program Medical Records And Health Information Faculty of Health
Dian Nuswantoro University
2013

ABSTRACT

SAULIS MUSTOFIROH

Patient Satisfaction Analysis of Quality of Service TPRJ RSUD Section Kayen “ Pati periode 2012-2013

TPRJ often considered as registration place. While in these place first contract between patient and hospital. Kinds of research which used were Descriptive, it were described situation from researched with used survey method. Population in these research were patient who registered in TPRJ 2011 with 87 sample have been taken.

Research instrument used questionnaire. Data collected were primary data that was gotten directly from patient with answered from questions in questionnaire or interview. Whereas data processed did with, editing, scoring, and tabulation with analyzed data were Descriptive analyzed.

From research result in registered officer service 90,8% patient felt satisfied. Global answered from each of question officer service highest satisfied in friendly 73% satisfied. Situation to stand in booking “ office 72,3% satisfied, officer speed 85% satisfied, the way operator told information 60,9% satisfied, and the way got data 88,5% satisfied. In waitingroom condition 54% patient felt satisfied. All answered from each of satisfied facilities question in sum chair which available 58,6%, facilities in bathroom (toilet) 66,6% and in TPRJ room 77%, cleanliness in waiting room 68,9%, facilities in waiting room 66,7% and need or not entertainment (tv) 72,2%.

So the results of the question or satisfied patient interview considered service in TPRJ for the most part patient stated satisfied with the service in TPRJ. And in a part stated did not satisfied, he expected the hospital give facilities again for patient comfort.

Keyword : TPRJ, Satisfaction, Service officer, Facility officer.

Literature : 7 Piece

Keyword : TPRJ, Satisfaction, Service officer, Facility officer.